



報道発表資料

電力・ガス自由化をめぐるトラブル速報！ No. 15

令和 2 年 7 月 8 日
独立行政法人国民生活センター
消費者庁
経済産業省電力・ガス取引監視等委員会

電力・ガスの契約内容をよく確認しましょう

平成 28 年に電力の小売全面自由化が始まり、その後、平成 29 年にはガスの小売全面自由化となり、小売事業に新規参入した事業者からの電気・ガスの供給が行われるようになってから、電気は 4 年、ガスは 3 年が経過しました。

国民生活センター及び各地の消費生活センター等並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会には、消費者の皆様からの相談が引き続き寄せられています。さらに、最近、電力・ガス事業者による、契約書面の交付や料金の算定にかかる不適切な行為にかかる報告が寄せられています。

消費者の皆様への注意喚起・トラブルの再発防止の観点から、これらの相談事例などを紹介するとともに、消費者の皆様へのアドバイスを提供いたします。

また、こうした中、消費者庁においては、この分野で消費者を欺罔^{ぎもう}する勧誘に対して監視を強化しており、特定商取引法に違反する事業者に対しては、厳正に処分を行っているほか、令和 2 年 6 月 17 日、小売電気事業者に対して、特定商取引法で義務付けられている事項の遵守を、改めてより強く徹底するとともに、自社だけでなく、委託先の事業者や関係会社等も含め、特定商取引法及び関係法令の各規定の遵守について重点的な点検を行い、コンプライアンス体制の一層の確立を図るよう消費者庁長官名にて要請を行っています¹。

¹ <https://www.caa.go.jp/notice/entry/020279/>

1. 相談件数

(1) 国民生活センター及び消費生活センター等への相談状況（PIO-NET²より）

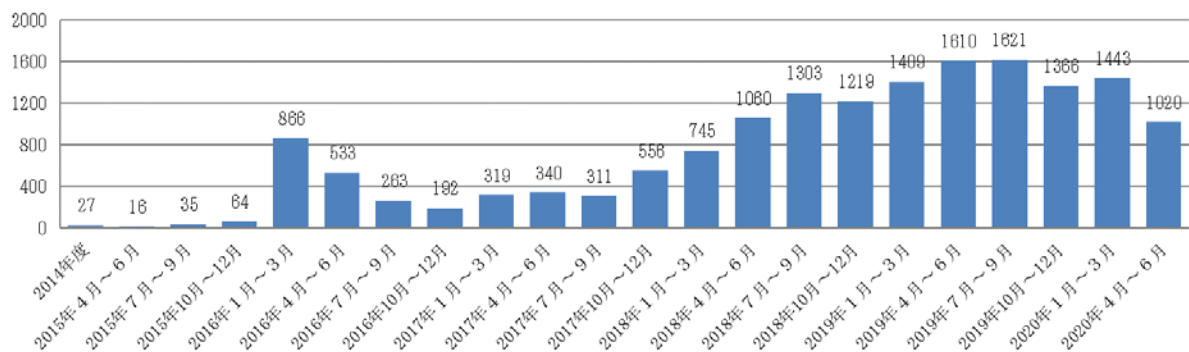


図1. 電力の小売に関する相談件数の推移

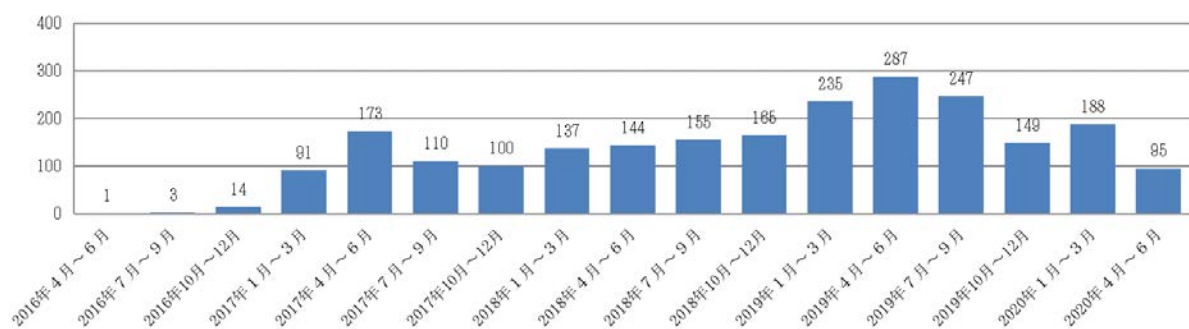


図2. ガスの小売に関する相談件数の推移

² PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料の相談件数は、令和2年6月30日までに登録されたデータである。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

(2) 経済産業省電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口への相談状況

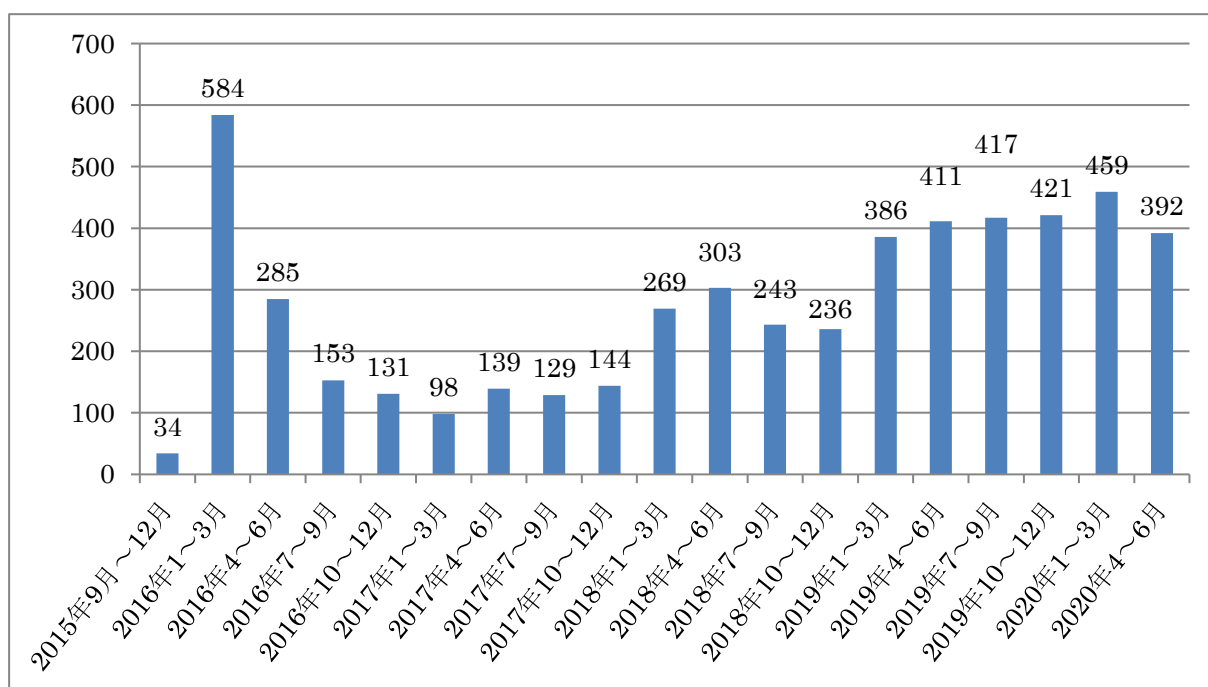


図3. 電力の小売に関する相談件数の推移（委員会相談窓口）

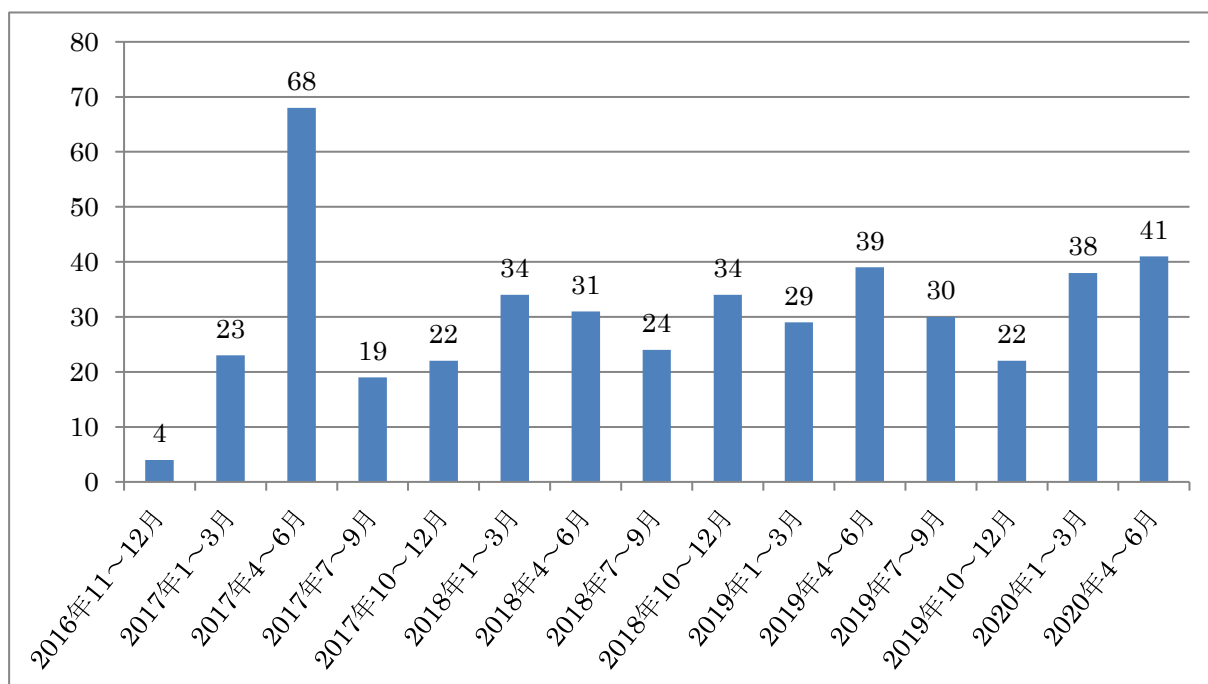


図4. ガスの小売に関する相談件数の推移（委員会相談窓口）

2. 相談事例

(1) 国民生活センター及び消費生活センター等へ相談された内容

【事例①：電気の契約先変更が必要と説明され、お客様番号等を伝えた事例】

突然知らない事業者が来訪し「このアパートの方は順番に電力会社の契約先の変更を行っている」と言われた。契約先を変更する気はなかったが、事業者に聞かれた検針票のお客様番号と供給地点番号を伝えてしまった。契約書は交わしていないが、事業者は「追って本社から連絡がある」と言っていた。その後、知らない番号から着信があり電話には出なかったが、事業者からの契約確認の電話ではないかと不安だ。契約先の変更はしたくない。どうすればよいか。（令和2年4月受付）

【事例②：「料金が安くなる」と電話で勧誘を受け契約した事例】

ひとり暮らしの父が電話勧誘をきっかけに電気とガスのセット契約をしていることが分かった。父に確認すると、勧誘電話がしつこかったので契約してしまったようだ。電話では「電気とガスをセットにすれば料金が安くなる」と勧誘されたようだが、請求額を確認すると、以前の電気料金とガス料金の合計金額より高額になっている。父は騙されて契約したのではないかと心配している。どうしたらよいか。（令和2年5月受付）

【事例③：契約している電力会社から破産の通知が届いた事例】

以前引っ越した際に不動産会社から紹介されて契約した電力会社から破産の通知が届いた。新たに別の電力会社と契約しないといけないが、いつから電気の供給が停止するのか、電気料金の未払いはないものの今後二重に請求されることがないか確認したい。（令和2年3月受付）

(2) 電力・ガス取引監視等委員会へ相談された内容

【事例④：新型コロナウイルスの影響による支払猶予に関する問い合わせの事例】

新型コロナウイルス感染の流行に伴い、電気料金の支払猶予を受けようと契約している電力会社に問い合わせたが、断られてしまった。電力会社によって支払いの期限を延長してくれる場合としてくれない場合があるのか。

【事例⑤：新型コロナウイルスの影響による料金設定に関する問い合わせの事例】

コロナウイルスの影響で大手地域電力・ガスの契約をしている方はいくらか料金が安くなると言われ、電力やガスの検針票や登録票を見せてしまった。新しく電力とガスをセットにした契約に変更いたしますと言われたが、不安。

【事例⑥：小売電気事業者からの請求書を確認した際に、契約した覚えのない追加のオプション契約がされていた事例】

電力会社からお詫びとお知らせのメールが届いた。契約した覚えのない500円の追加オプション契約をしていたようで、返金するということが記載されていたが自身で何か連絡をする必要があるか。

【事例⑦：電気料金が安くなるという勧誘があり、検針票や電気の使用量を聞いてきた事例】

「電気代が安くなる。検針票を見せてください。」と訪問勧誘があり、個人情報や供給地点特定番号を教えた。こんな勧誘は初めてで不安だ。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 各電力・ガス会社はコロナウイルスの状況下で、柔軟な対応をしています。

経済産業省は、電力・ガス会社に対し、個人又は企業にかかわらず、新型コロナウイルス感染症の影響により、電気・ガス料金の支払いに困難な事情がある方に対しては、その置かれた状況に配慮し、料金の未払いによる供給停止の猶予や支払いの猶予について等、柔軟な対応を行うことを要請しております。その要請を踏まえ、電力・ガス会社は様々な措置をしておりますので、その内容をご確認ください。

<https://www.enecho.meti.go.jp/coronavirus/>

(2) 電気・ガスの料金のプランや算定方法をよく説明してもらい、確認しましょう

電力・ガス会社は、勧誘の際にプラン及び料金の算定方法について説明を行う義務があります。契約内容や料金の割引期間等の契約条件をよく説明してもらい、メリット・デメリットを把握したうえで契約をしましょう。また、電気・ガス料金が記載されている検針票等の料金の明細書は必ず確認するようにしましょう。

(3) 勧誘してきた会社と新たに契約する会社の社名や連絡先を確認しましょう

事業者から電話や訪問販売で勧誘を受けた場合、契約内容について問い合わせをする必要が出てくるかもしれません。相談事例をみると、大手電力・ガス会社を名乗って勧誘をするケースもみられます。どこの電力・ガス会社と契約しているかわからない、というようなことにならないためにも、勧誘してきた会社と新たに契約する会社の社名やその問い合わせ先を明確に確認しましょう。勧誘の際には契約変更を決めたが、やはり止めたいという場合にも備え、電話番号等の連絡先を確認しておきましょう。

(4) 検針票の記載情報は慎重に取り扱しましょう

氏名（契約名義）、住所だけでなく **顧客番号³、供給地点特定番号⁴など検針票の記載情報は重要な個人情報です。**

これらの情報によって電力会社・ガス会社は契約を行っておりますので、電話勧誘や訪問販売で情報を聞かれてもすぐ教えてしまわないように気を付けてください。

電気の検針システムが変わり、電気料金が安くなる等の説明がなされるケースもみられますが、スマートメーターを設置したからといって、それだけで電気やガスの料金が安くなるわけではありません。また、設置作業には検針票に記載された情報は必要ありません。設置を理由に情報を聞き出す事例が多いので注意してください。

³ 電力会社・ガス会社が顧客に付している番号。

⁴ 電気やガスの供給地点毎に割り振られた番号で、当該供給地点を特定するために用いられます。

(5) 契約を変更してしまってもクーリング・オフ等ができる場合があります

電話勧誘販売や訪問販売に関する相談が多く寄せられています。事業者から電話や訪問販売で勧誘を受け、電気やガスの契約の切り替えについて承諾した場合、法定の契約書面（クーリング・オフに関する事項など、法律で定められた事項を記載した書面）を受け取った日から8日以内であれば、原則としてクーリング・オフができます。事業者に言われるがまま契約してしまったとしても、慌てずに対処しましょう。法定の契約書面を受け取っていない場合でもクーリング・オフは可能です。

(6) 契約している会社が事業撤退する場合等でもすぐには電気・ガスは止まりませんが、お早めに電力会社の切り替え手続きを行ってください

電力会社が、消費者と締結している電力の供給契約を解除する場合には、契約解除日を明示した通知が事前に行われることになっています。また、供給契約が解除されたことを理由に実際に電力の供給停止が行われる前には、一般送配電事業者が供給停止日を明示した通知を行います。

さらに、小売電気事業者が事業撤退する場合のほかにも、電力会社の切り替えが必要となる場合があります。小売電気事業者は、消費者に電気を供給するため、一般送配電事業者に送電を依頼する契約（託送供給契約）を締結しています。小売電気事業者が託送供給契約に基づく料金を支払わない場合等には、一般送配電事業者は、この契約を解約することがあります。この場合、消費者が小売電気事業者と小売供給契約を締結していても、電気の供給は停止されることとなります。

このように、急に停電になることはありませんが、一般送配電事業者からの通知の後には電力の供給が停止されることがありますので、早めに電力会社の切り替え手続きを行ってください。

(7) 困った場合にはすぐに相談しましょう

電話勧誘・訪問販売での契約トラブルのほか、電気・ガスの小売供給契約を結ぶに当たり、制度や仕組みで不明な点や不審なことなどがあれば、経済産業省電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口（03-3501-5725）または最寄りの消費生活センター等に相談してください。

※消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先

内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）